



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LA TOMA DE DECISIONES,
ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO - BANCO DE LA NACIÓN, SAN BORJA
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

FIGUEROA PIEDRA, CARLOS JEFFERSON

ASESOR:

Mg. CASMA ZARATE, CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 28-06-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)

Figuroa Piedra Carlos Jefferson

cuyo título es: "La Inteligencia de Negocios en la toma de decisiones, área de Soporte Técnico – Banco de la Nación, San Borja 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) DIECISIETE (letras).

Lugar y fecha Los Olivos, 28-6-18

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
PRESIDENTE

Mgtr. Torres de la Cruz, Iván
SECRETARIO

Mgtr. (ing) Carlos Casma Zarate
Mgtr. Casma Zarate, Carlos
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A mis padres, Carlos Figueroa y Rosa Piedra, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto en lo académico, como en la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos. A mi novia, Diana, por su apoyo incondicional día a día a lo largo de todo el tiempo juntos. A mi hijo, Thiago, para que veas en mí un ejemplo a seguir.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios y pertenecer a una de las mejores instituciones universitarias del país.

A mi asesor Mg. Casma Zarate Carlos, por transmitir sus conocimientos y brindar su apoyo constante para el desarrollo de la tesis.

A todos mis maestros y compañeros que estuvieron conmigo a lo largo de los años de carrera, ya que de ellos aprendí grandes lecciones que mantendré en mi memoria a lo largo de mi vida.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Figueroa Piedra Carlos Jefferson con DNI N° 71942926, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 26 Julio del 2018



Figueroa Piedra, Carlos Jefferson

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LA TOMA DE DECISIONES, ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO – BANCO DE LA NACIÓN, SAN BORJA 2018.”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Figueroa Piedra, Carlos Jefferson

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
I Introducción	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	1
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.4 Formulación del problema	9
1.5 Justificación del estudio	10
1.6 Hipótesis	10
1.7 Objetivos	11
II Método	12
2.1 Diseño de investigación	12
2.2 Variables, Operacionalización	13
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Método de análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	23
III Resultados	24
3.1. Estadística Descriptiva	24
3.1.1. Variable X: Inteligencia de Negocios	24
3.1.2. Variable Y: Toma de decisiones	26
3.2. Estadística Inferencial	28

3.2.1. Contrastación de hipótesis general	30
3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1	34
3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2	36
3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3	39
IV Discusión	42
V Conclusión	46
VI Recomendaciones	47
VII Referencias	48
VIII Anexos	51
5.1 Instrumento De Recolección De Datos	52
5.2 Validación De Instrumento	54
5.3 Matriz De Consistencia	60
5.4 Turnitin	61

Resumen

El presente trabajo titulado: "La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico - Banco de la Nación, San Borja 2018" fue creado bajo la premisa principal de demostrar la influencia de la inteligencia de negocios en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación en el distrito de San Borja. El universo poblacional del área de estudio, estuvo conformado por 70 colaboradores del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación. Para precisar la investigación se realizó un censo, el cual se aplicó a todos los colaboradores del área ya mencionada. Para recolectar los datos de la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert mismo que estuvo constituido por 20 preguntas que se realizaron a los miembros del área de Soporte Técnico a fin de conocer cuál era su opinión respecto al tema de la investigación. Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa SPSS 25 el cual arrojó como resultado que existe una influencia positiva alta con un 75.5% entre la variable Inteligencia de Negocios y la variable Toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación en el distrito de San Borja, 2018.

Palabras Clave: Inteligencia de Negocios y Toma de Decisiones

Abstract

The present work entitled: "Business intelligence in decision making, technical support area - Bank of the Nation, San Borja 2018" was created under the main premise of demonstrating the influence of business intelligence in decision making of the technical support area of the Banco de la Nación in the district of San Borja. The population universe of the study area was made up of 70 employees from the Technical Support area of the Banco de la Nación. which was applied to all the collaborators of the aforementioned area. To collect the research data, the survey technique was used and as a tool the Likert-type questionnaire itself was constituted by 20 questions that were made to the members of the area. of Technical Support in order to know what their opinion was regarding the subject of the investigation. The data obtained were processed through the S program PSS 25 which showed as a result that there is a high positive influence with 75.5% between the variable Business Intelligence and the decision making variable of the technical support area of the Banco de la Nación in the district of San Borja, 2018.

Keywords: Business Intelligence and Decision Making

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, las empresas manejan un flujo de información que en tiempos remotos se consideraba inimaginable. Gracias a que nuestro mundo es tecnológicamente mucho más organizado, la tarea de recolectar datos se ha vuelto bastante sencilla.

Los avances tecnológicos nos han brindado diversas herramientas que hoy en día nos facilitan el acceso y la recopilación de información valiosa. Una de las herramientas más mencionadas en los últimos años es la Inteligencia de Negocio, la cual otorga a las empresas la capacidad de explotar y simplificar la información de las mismas a fin de plantear escenarios a futuro que permitirán tomar mejores decisiones.

Muchas empresas en el Perú ya han adoptado el uso de la Inteligencia de Negocio como solución a la dificultad generada por la recopilación de innumerables datos extraídos durante el trabajo los cuales posteriormente resultan en un gran volumen de información que, lejos de ser útil, puede convertirse en un fallido intento por encontrarle un uso adecuado.

Como es el caso del Banco de la Nación institución financiera del estado, encargada de proveer servicios financieros, ofreciendo productos a trabajadores del sector público y pensionados. Específicamente del área de Soporte Técnico sobre quienes recae la responsabilidad de brindar apoyo y soluciones a las incidencias internas de la institución.

El contar con un flujo de información constante es primordial para el desempeño óptimo de esta área, ya que permite la resolución de problemas mediante una toma de decisiones precisa e inmediata.

Es por esto que el presente trabajo tiene como finalidad el demostrar como la inteligencia de negocios influye sobre la toma de decisiones del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Rodriguez, Pedraja y Araneda (2013), realizaron un artículo titulado: “El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile”. En esta indagación se determina la relación entre la flexibilidad cognitiva y el conflicto cognitivo del proceso de toma de decisiones. El autor utilizó referencias de interés (como lo denomina Hernández et al. (2010, p.60). Temas relacionadas al proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa (conceptos sobre flexibilidad cognitiva, la racionalidad). El tipo de investigación es cuantitativa, el nivel de investigación es descriptiva correlacional, no probabilístico, utilizaron Pearson. En conclusión, Si existe una relación fuerte entre la flexibilidad cognitiva y el conflicto cognitivo en un 0.892, eso se refiere que entre las dos variables, se considera un catalizador que estimula los nuevos conocimientos en los tomadores, con llevando en una discrepancia y diferencia en los puntos de ideas o conocimientos, favoreciendo los procesos de la toma de decisiones permitiendo una efectividad organizacional.

Guevara (2013), en su tesis titulada: “Experimentación sobre sistemas de información basados en iniciativas de automatización de procesos de negocio” para obtener el grado de Magister en Ingeniería de Sistemas y Computación en la Universidad de los Andes, cuyo objetivo general fue favorecer el proceso de toma de decisiones en experimentación de negocio y tecnología de la empresa, a partir de la experimentación sobre sistemas de información resultado de iniciativas en automatización de procesos de negocio. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño pre experimental, de enfoque cuantitativo. La conclusión de esta investigación fue los sistemas de información basados en iniciativas de automatización brindan un apoyo significativo a los procesos de negocio esto se determinó mediante la prueba de r de Pearson el cual fue significativa con un valor de 0.695.

1.2.2 Nacionales

Gómez, F. (2017) en su tesis titulada “Influencia del sistema integrado de administración financiera en la toma de decisiones del municipio de San Martín de Porres, 2017”, para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, el investigador estableció

como objetivo general determinar la influencia del Sistema Integrado de Administración Financiera en la toma de decisiones, 2017. El método que se contempló fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. La población objeto de estudio fueron los 66 trabajadores del Municipio Distrital de San Martín de Porres, se realizó un censo por lo cual los sujetos de estudio son el total de la población, es decir estuvo conformada por 66 trabajadores entre funcionarios, gerentes y personal técnico de algunas áreas; posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se determinó que el Sistema Integrado de Administración financiera influye significativamente en la Toma de decisiones, dicha conclusión fue respaldada por la prueba de hipótesis general en la cual se utilizó la regresión lineal dando un valor de R de Pearson (0.952) y un R cuadrado (0.905), por lo cual se infirió que ambas variables guardan correlación y a la vez la variable independiente Sistema integrado de administración financiera establece una afectación alta de 90.5% sobre la toma de decisiones.

Román Nano, F. (2017) en su tesis “Inteligencia de negocios en la mejora de la gestión administrativa en el instituto de educación superior avansys, 2017” para obtener el grado de licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo; donde tuvo como objetivo principal demostrar que la Inteligencia de negocios mejora la gestión administrativa en el instituto Avansys 2017. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño pre experimental, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 39 colaboradores de las diferentes áreas, la muestra fue la misma cantidad que la población, se aplicó dos instrumentos pre test y pos test, para cada uno de los indicadores en estudio. Finalmente, los resultados obtenidos señalaron que la aplicación de la inteligencia de negocios mejora positivamente la gestión administrativa en el instituto Avansys 2017, al demostrar valores significativos en la prueba t de Student para el tiempo de atención $p\text{-valor} = 0.011 < 0.05$, y para la confiabilidad $p\text{valor} = 0.014 < 0.05$.

Bernabel Soto, D. (2016), en su tesis titulada “Datamart para la administración de las cuentas por cobrar del grupo Vega Distribución S.A.C” para obtener el

grado de licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo principal la creación e implementación de un datamart para la administración de las cuentas por cobrar del Grupo Vega Distribución S.A.C. El objetivo principal fue determinar la influencia de un datamart para la administración de las cuentas por cobrar del Grupo Vega Distribución S.A.C.; y los indicadores a medir fueron tasa de morosidad y porcentaje de saldo por antigüedad orientados ambos a la dimensión seguimiento de la cartera. En la presente investigación se utilizó la metodología Hefesto para la creación del datamart, como motor de base de datos Microsoft SQL Server y la herramienta de inteligencia de negocios: Tableau. Se concluyó que la implementación del datamart, disminuyó en un 3,4% la tasa de morosidad y en un 2,16% el porcentaje de saldo por antigüedad. Por ende, la implementación de un datamart mejoró la administración de las cuentas por cobrar del Grupo Vega Distribución S.A.C.

Apolinario, S. (2016) en su tesis titulada “El Control Interno y la Toma de Decisiones, según profesionales del Policlínico Pablo Bermúdez de la Red Asistencial Rebagliati – 2015”, para obtener el grado de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, donde tuvo como objetivo general establecer la relación entre el Control Interno y la Toma de Decisiones según, profesionales del Policlínico Pablo Bermúdez de la Red Asistencial Rebagliati -2015. La población es de 93 profesionales que asisten regularmente, habiéndose tomado como muestra censal la población, en los cuales se han empleado las variables: Control Interno y Toma de Decisiones. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Para el propósito de la investigación se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Control Interno el cual estuvo constituido por 26 preguntas y el cuestionario Toma de Decisiones por 12 preguntas; ambos en la escala de Likert, 1: “Siempre”, 2: “Casi siempre”, 3: “A veces”, 4: “Casi nunca”, 5: “Nunca” que brindaron información acerca del Control Interno y Toma de Decisiones. Se concluye en que se puede afirmar que el Control Interno se relaciona con la Toma de Decisiones según los profesionales del “Policlínico Pablo Bermúdez” de la Red Asistencial

Rebagliati - 2015, siendo que el coeficiente de correlación R_{h0} de Spearman de 0.442 y un $p = 0,000 < a 0.05$ representó una correlación entre ambas variables.

Rafael, G. (2016) en su tesis titulada “Toma de decisiones y estrategias competitivas en los salones de belleza de la avenida las flores del distrito S.J.L; Lima-2016”, para obtener el grado de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, donde estableció como objetivo principal de la presente investigación determinar la relaciona entre la toma de decisión y la estrategia competitiva en los salones de belleza de la avenida las Flores - 2016. La investigación se llevó acabo en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, región de Lima. Para el desarrollo de la tesis el autor utilizo la Teoría de la Toma de decisiones y la Teoría de la Estrategias Competitivas. Utilizo un Diseño de Investigación No Experimental de tipo transversal, el nivel de investigación Descriptivo Correlacional, en el proceso de recopilación de datos, el censo estuvo constituido por 46 empresas de Salones de Belleza, ubicadas en la avenida las Flores de la primavera del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima. La técnica desarrollada para recolectar los datos fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, Para el procesamiento de los datos, se realizó la calificación del cuestionario, una matriz de tabulación con el apoyo de un software, llamado SPSS 20; y luego se emplearon el análisis estadístico de datos, basado a la estadística descriptivos de frecuencia y porcentajes, la tabla de contingencia y en el contraste de las hipótesis se consideraron la prueba de coeficiente de Spearman. Finalmente, los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre la toma de decisión y la estrategia competitiva en los salones de belleza de la avenida las Flores del distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016, situación que quedó demostrado con la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de coeficiente de correlación de 0.765, con un Sig. (Bilateral) de 0.000.

Hinojosa, S. (2016) en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y toma de decisiones en la área de recursos humanos en la compañía de Fortel, San Isidro – 2016”, para obtener el grado de Licenciada en Administración en la

Universidad Cesar Vallejo, la investigadora estableció como objetivo general determinar la relación del liderazgo transformacional y toma de decisiones en el área de recursos humanos en la compañía de Fortel del distrito de San Isidro, 2016. Utilizo un Diseño de Investigación No Experimental de tipo transversal, el nivel de investigación Descriptivo Correlacional y para el proceso de recopilación de datos, la muestra estuvo constituido por 80 empleados del área de recursos humanos, ubicadas en el distrito San Isidro - Lima. La técnica desarrollada para recolectar los datos fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos el cuestionario, para el procesamiento de los datos, se realizó la calificación del cuestionario mediante la prueba de Alfa de Cronbach, una matriz de tabulación con el apoyo de un software, llamado SPSS 22.; y luego se emplearon el análisis estadístico de datos, basado a la estadística descriptivos de frecuencia y porcentajes, la tabla de contingencia y en el contraste de las hipótesis se consideraron la prueba de coeficiente de Spearman. Finalmente, los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre liderazgo transformacional y la toma decisiones, situación que queda demostrada con la prueba estadística Rho de Spearman el cual arrojo como coeficiente de correlación de 0.563, con un Sig. (Bilateral) de 0.001.

Garcia Andonaire, J. (2015) en su tesis, Incidencia de inteligencia de negocios con QLIKVIEW en el proceso de ventas en una empresa comercializadora en Lima, 2014-2015, para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo; donde tuvo como objetivo general el demostrar si la implementación de un aplicativo de inteligencia de negocios desarrollado con la herramienta QLIKVIEW, mejora de forma significativa la calidad de la información generada por el proceso de ventas para el apoyo y mejora de la toma de decisiones de una empresa comercializadora en Lima, 2014-2015. El proyecto presenta dos variables, la independiente que es la inteligencia de negocios con QLIKVIEW y la dependiente que es el proceso de ventas de una empresa comercializadora. La metodología utilizada fue la hipotética-deductiva ya que establecen teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuáles se derivan hipótesis, las mismas que se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Así mismo el enfoque que el autor utilizo para el desarrollo de esta tesis es el cuantitativo,

el mismo que nos permite inferir a través de la estadística, el tipo de investigación es aplicada tecnológica porque generará conocimiento en el sector productivo y de ventas con el fin de mejorarlo y hacerlo más eficiente y competitivo, el tipo de estudio es pre experimental. En esta tesis se consideró como población a un total de 19 personas pertenecientes al área administrativa. Se concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos en el contraste de la hipótesis general, que la gestión de la información con inteligencia de negocios usando software QLIKVIEW comparado con el manejo tradicional de información si mejora de forma significativa la toma de decisiones para el proceso de ventas de una empresa comercializadora en Lima en el periodo 2014-2015.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías para la variable Independiente: Inteligencia de Negocios

Curto (2012), define a la inteligencia de negocio (o Business Intelligence) como: “conjunto de metodologías, aplicaciones, prácticas y capacidades enfocadas a la creación y administración de información que permite tomar mejores decisiones a los usuarios de una organización” (p.18).

Curto concluye que la inteligencia de negocio es un conjunto de actividades que trabaja con la información para que los miembros de una organización tomen decisiones adecuadas.

Mendez (2006), sustenta que:

La inteligencia de negocio es fuente de innovación., está cada día más desarrollada y accesible a todo tipo de compañías. Cualquier organización está en condiciones de proveerle de los sistemas para almacenar información y analizarla para obtener conocimiento inteligente para su negocio. El conocimiento inteligente puede ser la base de ventajas competitivas, si se sabe cómo manejarlo y como aprovechar al máximo sus posibilidades. Cuando todas las empresas tienen similares posibilidades de acceso a los recursos de capital a la tecnología, a los estudios de mercado o a las redes de distribución, el

factor clave que marca la diferencia entre unas y otras puede ser la capacidad de tomar decisiones de calidad (p.12).

Rodriguez (2014), nos dice que:

El termino en sí mismo, es importante porque la denominación Business Intelligence, o inteligencia de negocios (BI, siglas que permiten su identificación, independientemente del idioma), ha permitido unificar toda una serie de aplicaciones informáticas para la integración de la información en la empresa moderna, y así crear un entorno basado en las enormes posibilidades que tienen las computadoras hoy, el cual se convierte en la infraestructura computacional de los sistemas de apoyo a la toma de decisiones con funciones inteligentes (Intelligent Decision Support System o Intelligent DSS) (p.103).

1.3.2 Teorías para la variable dependiente: Toma de Decisiones

Teoría de la decisión (Herbert A. Simón - HAS)

Bonome (2009), señala que esta “teoría fue formulada por Herbert A. Simón, la teoría hace referencia a la necesidad de realizar experimentos en el ámbito de la economía se incrementó con la consideración de la incertidumbre como elemento clave en la toma de decisiones humanas” (p. 144).

Se infiere entonces del aporte de Herbert A. Simón, que en momentos de incertidumbre siempre se opta por tomar una decisión como cambio mejorable.

Lamata (2011) nos dice que:

Decidir significa elegir entre varias alternativa. Para poder tomar una decisión se requiere, pues, que existan diversas opciones de cursos de acción, aunque sean las dos o elementales o primarias: si o no, actúo o no actuó, dejo las cosas como están o hago un cambio (p.324).

Amaya (2010), sustenta que:

La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por sobre todo, la creatividad (p.3).

Gil (2010), lo define como:

No se puede hablar de tomar una decisión solo en base a la ciencia, la toma de decisiones también es un arte. El decisor puede ayudarse a la hora de tomar decisiones de algunas técnicas más o menos científicas y de medios más o menos sofisticados- como por ejemplo, los sistemas expertos-, pero la última decisión le corresponde a él (p.95).

Iborra (2014), indica que “La toma de decisiones es un proceso en el que pueden identificarse cuatro etapas; la identificación o definición del problema, también conocida como etapa de diagnóstico, la etapa de diseño y evaluación de alternativas, la etapa de elección y la etapa de control”(p.168).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye la inteligencia de negocios en la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo influyen los sistemas de información en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?

¿Cómo influyen las tecnologías de información en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?

¿Cómo influye el proceso administrativo en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

El fin del presente trabajo de investigación es dar a conocer la importancia que posee la inteligencia de negocios para influir en la toma de decisiones. Haciendo uso de las teorías relacionadas al tema y de conceptos básicos de cada una de las dos variables en cuestión, se busca encontrar explicaciones relevantes al tema a investigar lo que nos permitirá definir y encontrar pistas sobre la realidad problemática latente en el área de soporte técnico del Banco de la Nación.

1.5.2 Justificación Metodológica

Para poder llegar a los objetivos trazados en el presente estudio, se hizo uso de instrumentos de medición para las variables “Inteligencia de Negocio” y “Toma de Decisiones”. Valiéndonos del uso del software SPSS se analizarán los instrumentos que posteriormente nos brindará información sobre si la variable independiente efectivamente influye sobre la variable dependiente.

1.5.3 Justificación Práctica

El fin práctico de este trabajo es el brindar conocimiento que se espera pueda ser útil para comprender la inteligencia de negocio y como es que favorece su implementación al área de soporte técnico del Banco de la Nación al influir directamente con la toma de decisiones.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La Inteligencia de negocios influye significativamente en la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018

1.6.2 Hipótesis Específicas

Los sistemas de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Las tecnologías de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la inteligencia de negocios sobre la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de los sistemas de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Determinar la influencia de las tecnologías de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Determinar la influencia del proceso administrativo sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque de Investigación

El enfoque que se empleó en esta tesis es cuantitativo, ya que el trabajo de investigación se encuentra soportado por la matemática y la estadística. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

2.1.2 Método de Investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo

Bernal (2010) indica que:

“Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.59)

2.1.3 Tipo de Investigación

El tipo de estudio de esta investigación es aplicado. Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dan la siguiente definición:

“El tipo de investigación aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas”. Es entonces que la investigación aplicada, suele ser muy útil para investigaciones enfocadas en resolver problemas de una organización, porque nos permite aplicar nuestros conocimientos para dar solución al problema estudiado.” (p.29)

2.1.4 Nivel de Investigación

La presente investigación se situó en un nivel Explicativo - Causal.

Según Carrasco (2006) Explicativo causal, son aquellos diseños propios para determinar y conocer las causas o variables que generan situaciones

problemáticas dentro de un determinado contexto social. Explica los hechos y fenómenos en cuantos sus causas y consecuencias. (p.72)

2.1.5 Diseño de Investigación

La presente investigación, es no experimental y transversal. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2006). “Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural” y “transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único”. (pág. 205-207)

2.2 Variables, Operacionalización

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable X “Inteligencia de Negocio” y la variable Y “Toma de decisiones”. Se definen de manera conceptual a continuación:

2.2.1 Operacionalización de las Variables

Variable Independiente: Inteligencia de Negocios

Definición conceptual: Libros Científicos (2015) lo define como:

“La Inteligencia de negocio o BI (Business Intelligence) como el conjunto de estrategias enfocadas a la administración y creación de sistemas y tecnologías de información sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa. El objetivo de la inteligencia de negocio es ofrecer conocimientos para respaldar al proceso administrativo” (p. 10).

Definición operacional: La presente variable fue medida a partir de la ejecución de una encuesta a los colaboradores del Área de Soporte Técnico del Banco de la Nación.

Dimensión:

Sistemas de información

Effy Oz (2008) lo define así:

“Las personas necesitan información por muchas razones y en diversas maneras. Por ejemplo, es probable que usted busque

información de entretenimiento para observar el televisor, ir al cine, navegar por Internet, escuchar la radio y leer periódicos, revistas y libros. Sin embargo, en los negocios, las personas y las organizaciones buscan utilizar la información de manera específica para tomar decisiones sólidas y para resolver problemas: dos prácticas muy relacionadas que son la base de toda empresa exitosa.” (p.7)

Indicadores:

Información

Según Effy Oz (2008): “Información, son los hechos o las conclusiones que tienen un significado dentro de un contexto. [...] La información es un recurso muy importante para las personas y las organizaciones.” (p. 9)

Personas

Según Avelino de la Pienda, J. (2006) sustenta que:

El ser humano es un ser personal, libre por naturaleza, sujeto de derechos inalienables y de deberes, responsable de su propia existencia, es un convencimiento al que la humanidad occidental ha llegado trabajosamente, con muchas dificultades de tipo teórico y práctico, puestas unas veces por razones ideológicas y otras por intereses particulares de individuos o grupos sociales (p.4).

Organizaciones

Según Castellanos, R. (2007) nos dice: “En esta definición están implícitas varias ideas: las organizaciones están compuestas por personas; subdividen el trabajo entre sus individuos, y persiguen metas compartidas” (p.19).

Dimensión

Tecnologías de información

Ramón Carlos Suarez y Alonso (2007), manifiesta que:

“La Tecnología de la Información, también llamada INFORMATICA, es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información. La palabra informática proviene de la fusión de los términos información y automática, lo que originalmente significaba la realización de tareas de producción o de gestión por medio de máquinas (autómatas).” (p.3)

Indicadores:

Procesos

Según Muñoz, A. (1999) sustenta que:

“La descripción y definición de lo que se entiende por proceso puede derivarse directamente de aquí. La organización produce productos o presta servicios. Para ello necesita ordenar sus distintas actividades elementales de un modo determinado. Cada una de estas ordenaciones constituye un proceso” (p.113).

Tecnología

Suares (2007) afirma, que “Tecnología, definida como la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios” (p.3)

Datos

Robbins y Coulter (2014) indican, Los datos son hechos crudos sin analizar, como cifras, nombres o cantidades y por tal tienen poca utilidad para los gerentes. Cuando los datos se analizan y procesan, se convierten en información. (p.734)

Dimensión:

Proceso administrativo

Según Blandez (2014)

“El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los

elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.” (p.15)

Indicadores:

Organización

Según Robbins y Coulter (2014) definen a la organización como “el proceso de crear la estructura de una empresa, la cual comprende determinar que tareas hay que realizar, quien debe hacerlas, como deben agruparse, quien se reporta con quien y en qué nivel deben tomarse las decisiones” (p. 332)

Dirección

Según Robbins y Coulter (2014)

“Toda organización incluye gente y la obligación de la gerencia es dirigir y coordinar a estas personas. Esta es la función de la dirección. Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, dirigen las actividades de otros, seleccionan el mejor canal de comunicación o resuelven conflictos entre sus miembros, están dirigiendo.” (p. 458)

Control

Según Robbins S. y Coulter M. (2014) “El control puede definirse como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.” (p.654)

Variable Dependiente:

Toma de Decisiones

Definición conceptual: Koontz, Harol (2000) indican que:

“La toma de decisión se considera como parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisión podría ser considerado como, hacer

premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa” (p. 16)

Definición operacional: La presente variable fue medida a partir de la ejecución de una encuesta a los colaboradores del Área de Soporte Técnico del Banco de la Nación.

Dimensión:

Proceso de toma de decisiones

Según Simón (1960):

“Se plantea el proceso en 4 momentos: Inteligencia, diseño, elección y revisión. El primero hace referencia a la capacidad del sujeto para determinar la existencia del problema, así como la definición de las variables que lo componen. El siguiente paso sería el diseño. En este momento debe plantearse las diversas soluciones que nos permitirían resolver, o al menos minimizar, el problema. Tras ello, se deberá escoger la solución que se considera más adecuada y ponerla en marcha. Finalmente quedara la revisión. Esta tratara de determinar si, dado el problema que había, la solución que se tomó, y se puso en marcha, es la más acertada.” (p.184)

Indicadores:

Problema

Según Cerda H. (2004):

“Un problema es sinónimo de dificultad, de tarea, de ejercicio o de pregunta practica y teórica que exige respuesta o solución. Algunos usan la palabra para referirse a una cuestión compleja que exige solución o cualquier asunto que requiere de nuestra dedicación.” (p.27)

Soluciones

Según la RAE (2015), el significado de solución es: “Cada una de las funciones o cantidades que satisfacen las condiciones de un problema” (p.784)

Revisiones

La RAE (2015) define el significado de revisión: “Examinar o analizar una cosa con atención y cuidado “(p. 756)

Dimensión planeación estratégica: Según Correa y López (2007):

“La planeación estratégica incorpora en su proceso objetivos precisos, alcanzables y medibles. Para definir el campo competitivo de la empresa la planeación estratégica incorpora el diagnostico de quienes somos, donde estamos y en qué contexto, teniendo en cuenta también la matriz FODA.” (p.13)

Indicadores:

Objetivos

Bach (2014) define lo siguiente: “Un objetivo se define como el fin hacia el cual va dirigido un esfuerzo [...] Para que podamos alcanzarlo, un objetivo debe ser específico. De lo contrario, no lo trataríamos más que como un deseo” (p. 85)

Diagnóstico

Martínez (2007) afirma que: “Un Diagnostico es el arte o acto de reconocer un mal o una enfermedad” (p. 8)

Competitivo

Johnson, Scholes, y Whittington (2006) mencionan que: “Se utiliza para hacer referencia a las actividades y procesos por los que una organización estructura sus recursos de forma eficaz.”(p.117).

Tabla 1: Matriz de Operacionalizacion de las Variables

La Inteligencia de Negocios en la Toma de decisiones, área de Soporte Técnico - Banco de la Nación. San Borja, 2018						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia de Negocios	Libros Científicos (2015): Podemos definir la Inteligencia de negocio o BI (Business Intelligence) como el conjunto de estrategias enfocadas a la administración y creación de sistemas y tecnologías de información sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa. El objetivo de la inteligencia de negocio es ofrecer conocimientos para respaldar al proceso administrativo.	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de una encuesta a los colaboradores del Área de Soporte Técnico del Banco de la Nación.	Sistema de Información	Información	1 - 2	ORDINAL
				Personas	3	
				Organizaciones	4	
			Tecnologías de Información	Procesos	5	
				Tecnologías	6	
				Datos	7	
			Proceso Administrativo	Organizar	8	
				Dirigir	9	
				Controlar	10	
Toma de Decisiones	Koontz, Harold (2000) indican que: La toma de decisión se considera como parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa" (p. 16)	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de una encuesta a los colaboradores del Área de Soporte Técnico del Banco de la Nación.	Proceso de Toma de Decisiones	Problema	11 - 13	ORDINAL
				Revisión	14 - 15	
				Solución	16 - 17	
			Planeación Estratégica	Objetivos	18	
				Competitivo	19	
				Diagnostico	20	

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población en la presente investigación está conformada por 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018.

Carrasco (2008) señala que la población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp. 236-237)

2.3.2 Muestra

En ocasiones es posible dar un análisis a todos los sujetos que conforman una población, lo cual guarda relación con lo que menciona Hernández (2010):

“No siempre pero si en la mayoría de las situaciones si realizamos el estudio de la muestra. Solo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población”. (p.172).

Es por ello que se realizara un censo, es decir se tomara a todos los sujetos de la población para que sean encuestados y posteriormente comprobar las hipótesis planteadas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica que se utilizara en la presente investigación será la encuesta, en donde Carrasco (2005), define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo”. (p.72).

2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizará como instrumento al cuestionario de tipo Likert para la recolección de datos.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que los instrumentos de medición, son los “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o

datos sobre las variables que tiene en mente”. Además los autores mencionan dentro de los instrumentos de medición está el cuestionario, como “el instrumento más utilizado para recolectar los datos, donde consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

2.4.3 Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez se define en términos generales como el: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.200)

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostiene que la validez de expertos “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”. (p.204)

Los cuestionarios fueron sometidos a juicios de expertos quienes validaron el instrumento con su firma respectiva. Dichos expertos fueron:

Tabla 2: *Validación*

Nº	Grado	Apellidos y Nombres	Valoración
1	Dr.	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
2	Mg.	Casma Zarate, Carlos	Aplicable
3	Mg.	Rosales Dominguez, Edith	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

2.4.4 Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) la confiabilidad es el: “Grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Para calcular la confiabilidad de un instrumento existen diversos métodos. Uno de los más conocidos es el Alfa de Cronbach, el cual se utilizó para medir la confiabilidad del instrumento de la presente investigación. El Alfa de Cronbach según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 302) el alfa de Cronbach, se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta).

Tabla 3: Rango Relación

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Hernández, 2010, p. 439

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, en donde se encuestó a 15 personas, lo cual mediante la prueba del Alfa de Cronbach nos arrojó los siguientes datos:

Tabla 4: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	20

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) el instrumento conformado por 20 preguntas con una prueba piloto de 15 encuestados no menciona que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.840. Es decir posee, el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y por ello nos servirá para poder recolectar los datos posteriormente.

2.5 Método de análisis de datos

En la investigación se utilizará métodos estadísticos para verificar los resultados obtenidos a través del cuestionario empleando el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 y se realizarán los siguientes análisis:

2.5.1 Análisis descriptivos:

Sirven para analizar el comportamiento de las variables mediante los cálculos de porcentajes de participación, distribución de frecuencias, tablas, gráficos.

También puede ser un conjunto de procedimientos donde se presenta datos por medio de tablas y gráficos. De acuerdo a lo mencionado anteriormente en análisis descriptivo es la primera etapa para desarrollar la información.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) El análisis descriptivo es el estudio que busca especificar las propiedades más importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que es sometido al análisis. (p.44).

2.5.2 Inferencial

Para la presente tesis se empleara el análisis inferencial para comprobar las hipótesis planteadas, mediante el coeficiente correlación de Pearson, Regresión Lineal y Anova.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) El análisis inferencial se usa para probar la hipótesis y estimar parámetros. (p.299).

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación tiene como principio el rechazo a cualquier modalidad de plagio o falsificación. A lo largo de la realización de este estudio se ha venido mostrando respeto por la propiedad intelectual, haciendo uso de las normas correspondientes, como el APA, y honestidad en el uso de los métodos estadísticos utilizados.

III RESULTADOS

3.1. Estadística Descriptiva

Analizando los datos luego de realizar la agrupación por dimensión y variable de estudio, se obtuvo las frecuencias y porcentajes respecto a las respuestas elegidas por los 70 trabajadores del Área de Soporte Técnico del Banco de la Nación del distrito de San Borja, 2018. Los resultados se detallan a continuación:

3.1.1. Variable X: Inteligencia de Negocios

Tabla 6: *Inteligencia de Negocios (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	17	24,3%	24,3%	24,3%
	A Veces	21	30,0%	30,0%	54,3%
	Casi Siempre	10	14,3%	14,3%	68,6%
	Siempre	22	31,4%	31,4%	100,0%
	Total	70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 5, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Inteligencia de Negocios**”, de la siguiente manera: 17 miembros equivalentes a 24.3% contestaron que casi nunca se aplica la Inteligencia de Negocios, 21 miembros equivalentes a 30% contestaron que a veces se aplica la Inteligencia de Negocios, 10 miembros equivalentes a 14.3% contestaron que casi siempre se aplica la Inteligencia de Negocios y para finalizar 22 miembros equivalentes a 31.4% contestaron que siempre se aplica la Inteligencia de Negocios.

Tabla 7: *Sistemas de Información (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	10,0%	10,0%	10,0%
	Casi Nunca	20	28,6%	28,6%	38,6%
	A Veces	8	11,4%	11,4%	50,0%
	Casi Siempre	14	20,0%	20,0%	70,0%
	Siempre	21	30,0%	30,0%	100,0%

Total	70	100,0%	100,0%
-------	----	--------	--------

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 6, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Sistemas de Información**”, de la siguiente manera: 7 miembros equivalentes a 10% contestaron que nunca se aplica los Sistemas de Información, 20 miembros equivalentes a 28.6% contestaron que casi nunca se aplica los Sistemas de Información, 8 miembros equivalentes a 11.4% contestaron que a veces se aplica los Sistemas de Información, 14 miembros equivalentes a 20% contestaron que casi siempre se aplica los Sistemas de Información y para finalizar 21 miembros equivalentes a 30% contestaron que siempre se aplica los Sistemas de Información.

Tabla 8: *Tecnologías de Información (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	4,3%	4,3%	4,3%
	Casi Nunca	12	17,1%	17,1%	21,4%
	A Veces	27	38,6%	38,6%	60,0%
	Casi Siempre	10	14,3%	14,3%	74,3%
	Siempre	18	25,7%	25,7%	100,0%
Total		70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 7, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Tecnologías de Información**”, de la siguiente manera: 3 miembros equivalentes a 4.3% contestaron que nunca se aplica las Tecnologías de Información, 12 miembros equivalentes a 17.1% contestaron que casi nunca se aplica las Tecnologías de Información, 27 miembros equivalentes a 38.6% contestaron que a veces se aplica las Tecnologías de Información, 10 miembros equivalentes a 14.3% contestaron que casi siempre se aplica las Tecnologías de Información y para finalizar 18 miembros equivalentes a 25.7% contestaron que siempre se aplica las Tecnologías de Información.

Tabla 9: Proceso Administrativo (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,4%	1,4%	1,4%
	Casi Nunca	22	31,4%	31,4%	32,9%
	A Veces	15	21,4%	21,4%	54,3%
	Casi Siempre	12	17,1%	17,1%	71,4%
	Siempre	20	28,6%	28,6%	100,0%
	Total	70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 8, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Proceso Administrativo**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalentes a 1.4% contesto que nunca se aplica los Procesos Administrativos, 22 miembros equivalentes a 31.4% contestaron que casi nunca se aplica los Procesos Administrativos, 15 miembros equivalentes a 21.4% contestaron que a veces se aplica los Procesos Administrativos, 12 miembros equivalentes a 17.1% constataron que casi siempre se aplica los Procesos Administrativos y 20 miembros equivalentes a 28.6% contestaron que siempre se aplica los Procesos Administrativos.

3.1.2. Variable Y: Toma de decisiones

Tabla 10: Toma de decisiones (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,4%	1,4%	1,4%
	Casi Nunca	9	12,9%	12,9%	14,3%
	A Veces	28	40,0%	40,0%	54,3%
	Casi Siempre	13	18,6%	18,6%	72,9%
	Siempre	19	27,1%	27,1%	100,0%
	Total	70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 9, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja

– 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Toma de decisiones**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalentes a 1.4% contesto que nunca se aplica la Toma de decisiones, 9 miembros equivalentes a 12.9% contestaron que casi nunca se aplica la Toma de decisiones, 28 miembros equivalentes a 40% contestaron que a veces se aplica la Toma de decisiones, 13 miembros equivalentes a 18.6% contestaron que casi siempre se da la Toma de decisiones y 19 miembros equivalentes a 27.1% contestaron que siempre se aplica la Toma de decisiones.

Tabla 11: *Proceso de Toma de Decisiones (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	5	7,1%	7,1%	7,1%
	A Veces	33	47,1%	47,1%	54,3%
	Casi Siempre	15	21,4%	21,4%	75,7%
	Siempre	17	24,3%	24,3%	100,0%
	Total	70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 10, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Proceso de Toma de Decisiones**”, de la siguiente manera: 5 miembro equivalentes a 7.1% contesto que casi nunca se aplica el Proceso de Toma de Decisiones, 33 miembros equivalentes a 47.1% contestaron que a veces se aplica el Proceso de Toma de Decisiones, 15 miembros equivalentes a 21.4% contestaron que casi siempre se da el Proceso de Toma de Decisiones y 17 miembros equivalentes a 24.3% contestaron que siempre se aplica el Proceso de Toma de Decisiones.

Tabla 12: *Planeación Estratégica (Agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,4%	1,4%	1,4%
	Casi Nunca	9	12,9%	12,9%	14,3%
	A Veces	20	28,6%	28,6%	42,9%
	Casi Siempre	17	24,3%	24,3%	67,1%
	Siempre	23	32,9%	32,9%	100,0%
	Total	70	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 11, se observa que los 70 miembros del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito San Borja – 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Planeación Estratégica**”, de la siguiente manera: 1 miembro equivalentes a 1.4% contesto que nunca se aplica la Planeación Estratégica, 9 miembros equivalentes a 12.9% contestaron que a casi nunca se aplica la Planeación Estratégica, 20 miembros equivalentes al 28.6% contestaron que a veces se aplica la Planeación Estratégica, 17 miembros equivalentes a 24.3% contestaron que casi siempre se da la Planeación Estratégica y 23 miembros equivalentes a 32.9% contestaron que siempre se aplica la Planeación Estratégica.

3.2 Prueba de Normalidad

Para determinar el tipo de estadístico (paramétrico o no paramétrico) a emplear se realizó la prueba de normalidad.

Hipótesis de normalidad:

H0: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal**

H1: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal**.

Significación:

a. Sig. I = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

Regla de decisión:

Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

Tabla 12: Prueba de Normalidad

	Estadísticos descriptivos				
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Inteligencia de negocios (agrupado)	70	9,3500	3,04534	4,08	14,25
Toma de decisiones (agrupado)	70	3,1452	,98129	1,24	4,83

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Inteligencia de negocios (agrupado)	Toma de decisiones (agrupado)
N		70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	9,3500	3,1452
	Desviación típica	3,04534	,98129
Diferencias más extremas	Absoluta	,138	,120
	Positiva	,138	,120
	Negativa	-,136	-,088
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,158	1,008
Sig. asintót. (bilateral)		,137	,262

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación: De acuerdo al resultado de la prueba de normalidad mediante el test de Kolmogorov Smirnov que se muestra en la tabla N° 12, se verificó que la variable Inteligencia de negocios y la variable Toma de decisiones tienen un nivel de significancia mayor al nivel de significancia asumida ($0.137; 0.262 > 0.05$). Por lo tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , por lo cual la distribución de los datos recolectados tiene una distribución normal y se deberá emplear pruebas paramétricas.

3.3. Estadística Inferencial

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de resumen de modelo, el Anova y los coeficientes.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala que el coeficiente de correlación de Pearson, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”. (p.312), la cual se detalla a continuación:

Tabla 13: Niveles de correlación dependiendo del coeficiente Rho

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte

-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2010, p. 312).

Tabla 14: *Porcentaje Estandarizado*

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% -60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p. 240).

3.3.1. Contrastación de hipótesis general

1) Prueba de hipótesis de relación

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Inteligencia de negocio y la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

I. Planteo de Hipótesis de relación

Ho: $R = 0$; No existe relación significativa entre la Inteligencia de negocio y la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Ha: $R > 0$; Existe relación significativa entre la Inteligencia de negocio y la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. $T = 0,05$; $Z = 1.96$; Nivel de confianza: 95%

a) Si $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$, entonces, se rechaza H_0 .

b) Si $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$, entonces, aceptamos H_0 .

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 15: *Correlación de Pearson para la Hipótesis General*

		Inteligencia De Negocio (agrupado)	Toma De Decisiones (agrupado)
Inteligencia De Negocio (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,804**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Toma De Decisiones (agrupado)	Correlación de Pearson	,804**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la Tabla 14, la correlación es de 0.804** que de acuerdo a los niveles de correlación de la Tabla 12 existe una correlación positiva considerable; Así mismo se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05, ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Inteligencia de negocio y la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

2) Prueba de regresión lineal

Hipótesis General

La inteligencia de negocios influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

I. Planteo de Hipótesis

H_0 : La inteligencia de negocio no influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Ha: La inteligencia de negocios influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 16: Resumen del modelo de la Hipótesis General

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,869 ^a	,755	,743	,49702	,755	67,656	3	66	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Sistemas de Información (agrupado), Tecnologías de Información (agrupado), Proceso Administrativo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la Tabla 15 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,869. Así mismo el R² corregido = .743, dicho valor se interpreta según la Tabla 13 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable toma de decisiones tiene una tendencia alta en cambiar en un 74.3% por acción de la variable inteligencia de negocio y sus dimensiones, la cual es significativa.

Tabla 17: ANOVA de la Hipótesis General

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	50,139	3	16,713	67,656	,000 ^b
Residual	16,304	66	,247		
Total	66,442	69			

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Sistemas de Información (agrupado), Tecnologías de Información (agrupado), Proceso Administrativo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis de ANOVA Tabla 16, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna (Ha), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que la inteligencia de negocios influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Tabla 18: *Coeficientes de la Hipótesis General*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
(Constante)	,540	,203			2,663	,010
Sistemas de Información (agrupado)	,278	,085	,292		3,264	,002
1 Tecnologías de Información (agrupado)	,245	,098	,272		2,487	,015
Proceso Administrativo (agrupado)	,312	,081	,397		3,871	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 17, el $\beta_0 = 0.540$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, El coeficiente no estandarizados B muestra que la dimensión que más influye en la variable Toma de decisiones es el Proceso Administrativo (0.312); luego los Sistemas de Información (0.278) y finalmente las Tecnologías de Información (0.245). Los valores de la “sig.” 0.000, 0.002 y 0.015 de las dimensiones Proceso Administrativo, Sistemas de Información y Tecnologías de Información; respectivamente son menores a 0.05 el nivel de significancia por lo tanto se afirma con un 95% de confianza que las tres dimensiones influyen significativamente en la Toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

IV. Ecuación multilíneal de la recta regresión

$$Y = \beta_0 + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3)$$

Dónde:

Y = VD = Toma de decisiones

X = VI = X1 = Sistemas de Información, X2 = Tecnologías de Información, X3 = Proceso Administrativo

$\beta_0 = 0.540$

$\beta_1 = 0.278$, $\beta_2 = 0.245$ y $\beta_3 = 0.312$

Toma de decisiones = $0.540 + 0.278 \times \text{Sistemas de Información} + 0.245 \times \text{Tecnologías de Información} + 0.312 \times \text{Proceso Administrativo}$

Interpretación: La variable Toma de decisiones está cambiando en 27,8% cuando la variable Sistemas de Información se incrementa en una unidad, cambia en un 24.5% cuando la variable Tecnologías de Información se incrementa en una unidad y cambia en un 31.2% cuando la variable Proceso Administrativo se incrementa en una unidad.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Los Sistemas de Información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Los Sistemas de Información no influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Ha: Los Sistemas de Información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 19: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			
						Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,749 ^a	,561	,555	,65460	,561	87,059	1	68	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Sistemas de Información (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la Tabla 18 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es $R = 0.749$. Así mismo el $R^2 = .561$, dicho valor se interpreta según la Tabla 13 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable toma de decisiones tiene una tendencia moderada en cambiar en un 56.1% por acción de la variable Sistemas de Información, la cual es significativa.

Tabla 20: ANOVA de la Hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	37,304	1	37,304	87,059	,000 ^b
	Residual	29,138	68	,428		
	Total	66,442	69			

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Sistemas de Información (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis de ANOVA Tabla 19, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna (H_a), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que los Sistemas de Información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Tabla 21: Coeficientes de la Hipótesis específica 1

Modelo		Coeficientes estandarizados	no	Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
(Constante)		,822	,261		3,149	,002
1	Sistemas de Información (agrupado)	,715	,077	,749	9,331	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 20, el $\beta_0 = 0.822$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 0.715$ indica el número de unidades que aumentara la variable Toma de decisiones por cada unidad que aumente la variable Sistemas de información; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.749. Los valores de la “sig.” 0.002 y 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza los Sistemas de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

IV. Ecuación de regresión línea

$$Y = B_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

$Y = VD$ = Toma de decisiones

$X = VI = X_1$ = Sistemas de Información

$$\beta_0 = 0.822$$

$$\beta_1 = 0.715$$

$$\text{Toma de decisiones} = 0.822 + 0.715 \times \text{Sistemas de Información}$$

Interpretación: La variable Toma de decisiones está cambiando en 71,5% cuando la variable Sistemas de información se incrementa en una unidad.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Las tecnologías de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Las tecnologías de información no influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Ha: Las tecnologías de Información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 22: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			
						Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,794 ^a	,631	,625	,60057	,631	116,214	1	68	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Tecnologías de Información (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la Tabla 21 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0.794. Así mismo el R² = 0.631, dicho valor se interpreta según la Tabla 13 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable toma de decisiones tiene una tendencia alta en cambiar en un 63.1% por acción de la variable Tecnologías de Información, la cual es significativa.

Tabla 23: ANOVA de la Hipótesis específica 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	41,916	1	41,916	116,214	,000 ^b
	Residual	24,526	68	,361		
	Total	66,442	69			

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Tecnologías de Información (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis de ANOVA Tabla 22, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna (Ha), y se afirma con

un nivel de confianza del 95%, que las Tecnologías de Información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Tabla 24: Coeficientes de la Hipótesis específica 2

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.
	B	Error típ.	Beta			
(Constante)	1,003	,211			4,749	,000
¹ Tecnologías de Información (agrupado)	,714	,066	,794		10,780	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 23, el $\beta_0 = 1.003$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 0.714$ indica el número de unidades que aumentara la variable Toma de decisiones por cada unidad que aumente la variable Tecnologías de información; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.794. Los valores de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza las Tecnologías de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

IV. Ecuación de regresión línea

$$Y = B_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

$Y = VD$ = Toma de decisiones

$X = VI = X_1$ = Tecnologías de Información

$$\beta_0 = 1.003$$

$$\beta_1 = 0.714$$

$$\text{Toma de decisiones} = 1.003 + 0.714 \times \text{Tecnologías de Información}$$

Interpretación: La variable Toma de decisiones está cambiando en 71,4% cuando la variable Tecnologías de información se incrementa en una unidad.

3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

Los procesos administrativos influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Los procesos administrativos no influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Ha: Los procesos administrativos influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Z = 1.96; Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 25: Resumen del modelo de la Hipótesis específica 3

Modelo	R	Estadísticos de cambio							
		R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,806 ^a	,649	,644	,58526	,649	125,976	1	68	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Proceso Administrativo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la Tabla 24 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0.806. Así mismo el R² = 0.649, dicho valor se interpreta según la Tabla 13 de porcentaje estandarizado de Rivero (2005) donde la variable toma de

decisiones tiene una tendencia alta en cambiar en un 64.9% por acción de la variable Proceso Administrativo, la cual es significativa.

Tabla 26: ANOVA de la Hipótesis específica 3

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	43,150	1	43,150	125,976	,000 ^a
	Residual	23,292	68	,343		
	Total	66,442	69			

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Proceso Administrativo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis de ANOVA Tabla 22, se observa que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna (H_a), y se afirma con un nivel de confianza del 95%, que los procesos administrativos influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Tabla 27: Coeficientes de la Hipótesis específica 3

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados Beta	t	Sig.
		B	Error típ.			
	(Constante)	1,182	,188		6,278	,000
1	Proceso Administrativo (agrupado)	,633	,056	,806	11,224	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 26, el $\beta_0 = 1.182$; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 0.633$ indica el número de unidades que aumentara la variable Toma de decisiones por cada unidad que aumente la variable Proceso Administrativo; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.806. Los valores de la “sig.” 0.000 son menores al nivel de significancia 0.05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza los

procesos administrativos influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

IV. Ecuación de regresión línea

$$Y = B_0 + \beta_1(x)$$

Dónde:

Y = VD = Toma de decisiones

X = VI = X1 = Proceso Administrativo

$$\beta_0 = 1.182$$

$$\beta_1 = 0.633$$

$$\text{Toma de decisiones} = 1.182 + 0.633 \times \text{Proceso Administrativo}$$

Interpretación: La variable Toma de decisiones está cambiando en 63,3% cuando la variable Proceso Administrativo se incrementa en una unidad.

IV DISCUSIÓN

4.1 El objetivo general del presente estudio fue determinar la influencia de la inteligencia de negocios sobre la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia alta de la variable independiente Inteligencia de Negocios sobre la variable dependiente Toma de Decisiones.

Libros Científicos (2015) entiende a Inteligencia de negocio o BI (Business Intelligence) como el conjunto de estrategias enfocadas a la administración y creación de sistemas y tecnologías de información sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa. El objetivo de la inteligencia de negocio es ofrecer conocimientos para respaldar al proceso administrativo (p. 10). En este caso el objetivo es brindar al área de soporte técnico del Banco de la Nación del distrito San Borja, 2018 la información necesaria para una buena toma de decisiones.

Así mismo los resultados guardan coherencia con la investigación realizada por Bernabel (2016), en su tesis para licenciatura titulada “Datamart para la administración de las cuentas por cobrar del grupo Vega Distribución S.A.C” donde concluyó que la implementación del datamart, disminuyó en un 3,4% la tasa de morosidad y en un 2,16% el porcentaje de saldo por antigüedad. Por ende, la implementación de un datamart mejoró la administración de las cuentas por cobrar del Grupo Vega Distribución S.A.C.

4.2 El primer objetivo específico del presente estudio fue determinar la influencia de los sistemas de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia moderada de la dimensión Sistemas de información sobre la variable dependiente Toma de Decisiones.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Oz (2008) que afirma que los Sistemas de Información en los negocios, las personas y las organizaciones buscan utilizar la información de manera específica para tomar decisiones sólidas y para resolver problemas, estas dos prácticas relacionadas son la base de toda empresa exitosa (p.7). El autor asegura que los Sistemas de Información son primordiales

para poder tener un panorama más conciso al momento de tomar decisiones importantes.

Así mismo los resultados guardan coherencia con la investigación realizada por García (2015) en su tesis de licenciatura, “Incidencia de inteligencia de negocios con QLIKVIEW en el proceso de ventas en una empresa comercializadora en Lima, 2014-2015”. La metodología utilizada fue la hipotética-deductiva ya que establecen teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuáles se derivan hipótesis, las mismas que se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. En esta tesis se consideró como población a un total de 19 personas pertenecientes al área administrativa. Se concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos que la gestión de la información con inteligencia de negocios usando software QLIKVIEW comparado con el manejo tradicional de información si mejora de forma significativa la toma de decisiones para el proceso de ventas de una empresa comercializadora en Lima en el periodo 2014-2015.

4.3 El segundo objetivo específico del presente estudio fue determinar la influencia de las tecnologías de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia alta de la dimensión Tecnologías de información sobre la variable dependiente Toma de Decisiones.

Ramón Carlos Suarez y Alonso (2007), manifiesta que la Tecnología de la Información, también llamada INFORMATICA, es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información (p.3).

Así mismo los resultados guardan coherencia con la investigación realizada por Bernabel (2016), en su tesis para licenciatura titulada “Datamart para la administración de las cuentas por cobrar del grupo Vega Distribución S.A.C” donde concluyó que la implementación del datamart, disminuyó en un 3,4% la tasa de morosidad y en un 2,16% el porcentaje de saldo por antigüedad. Por ende, la implementación de un datamart mejoró la administración de las cuentas por cobrar del Grupo Vega Distribución S.A.C.

4.4 El tercer objetivo específico del presente estudio fue determinar la influencia del proceso administrativo sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico

del Banco de la Nación, San Borja 2018; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia alta de la dimensión Proceso Administrativo sobre la variable dependiente Toma de Decisiones.

Blandez (2014), indica que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa (p.15).

Así mismo los resultados guardan coherencia con la investigación realizada por Román (2017) en su tesis de Licenciatura “Inteligencia de negocios en la mejora de la gestión administrativa en el instituto de educación superior avansys, 2017”. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño pre experimental, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 39 colaboradores de las diferentes áreas, la muestra fue la misma cantidad que la población, se aplicó dos instrumentos pre test y pos test, para cada uno de los indicadores en estudio. Los resultados obtenidos señalaron que la aplicación de la inteligencia de negocios mejora positivamente la gestión administrativa en el instituto Avansys 2017.

4.5 De acuerdo a la prueba de hipótesis general se observa que como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación significativa de 0.869 con un valor calculado para $p=0.000$, lo que indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa en la Tabla 15, que la variación de la Toma de decisiones del área de soporte técnico está explicada por una fuerza de 74.3% de la Inteligencia de Negocios en el Banco de la Nación, San Borja, 2018. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia alta de la Inteligencia de Negocios sobre la Toma de decisiones de la empresa.

4.6 De acuerdo a la prueba de hipótesis 1 se observa que como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación significativa de 0.749 con un valor calculado para $p=0.000$, lo que indica que la correlación es positiva media. Adicionalmente se observa en la Tabla 18, que la variación de la Toma de decisiones del área de soporte técnico está explicada por una fuerza de 56.1% de

los Sistemas de información en el Banco de la Nación, San Borja, 2018. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia moderada de los Sistemas de información sobre la Toma de decisiones de la empresa.

4.7 De acuerdo a la prueba de hipótesis 2 se observa que como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación significativa de 0.794 con un valor calculado para $p=0.000$, lo que indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa en la Tabla 21, que la variación de la Toma de decisiones del área de soporte técnico está explicada por una fuerza de 63.1% de las Tecnologías de información en el Banco de la Nación, San Borja, 2018. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia alta de las Tecnologías de información sobre la Toma de decisiones de la empresa.

4.8 De acuerdo a la prueba de hipótesis 3 se observa que como resultado de la prueba de R de Pearson, existe una correlación significativa de 0.806 con un valor calculado para $p=0.000$, lo que indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa en la Tabla 25, que la variación de la Toma de decisiones del área de soporte técnico está explicada por una fuerza de 64.9% del Proceso administrativo en el Banco de la Nación, San Borja, 2018. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando como conclusión que existe una influencia alta del Proceso Administrativo sobre la Toma de decisiones de la empresa.

V CONCLUSIÓN

5.1. Se ha determinado que existe influencia alta de la variable independiente Inteligencia de Negocios sobre la variable dependiente Toma de decisiones. De igual manera se puede concluir que si las organizaciones aplican adecuadamente la Inteligencia de Negocios esta servirá de manera positiva para inclinarse por la más adecuada Toma de decisión.

5.2 Se ha determinado que existe influencia moderada de la dimensión Sistemas de Información sobre la variable dependiente Toma de decisiones. Se puede concluir que los Sistemas de Información influyen adecuadamente en la Toma de decisiones.

5.3 Se ha determinado que existe influencia alta de la dimensión Tecnologías de Información sobre la variable dependiente Toma de decisiones. Se puede concluir que las Tecnologías de Información influyen adecuadamente en la Toma de decisiones.

5.4 Se ha determinado que existe influencia alta de la dimensión Proceso Administrativo sobre la variable dependiente Toma de decisiones. Se puede concluir que el Proceso Administrativo influye adecuadamente en la Toma de decisiones.

VI RECOMENDACIONES

6.1 Las empresas deben adoptar la inteligencia de negocios como herramienta estratégica para la mejora del proceso administrativo, a través de la implementación adecuada de sistemas información tales como software's de recopilación de datos y tecnologías (servidores y redes de mayor potencia) que permitan el soporte de flujo de información eficientemente, con la finalidad optimizar la toma de decisiones.

6.2 Las empresas deben optar por mantener actualizados los sistemas de información, a través de software's cada vez más detallados acordes a la función en la que se desenvuelve la organización. Todo esto de la mano con el personal debidamente capacitado para el uso de herramientas informáticas que permitirán la recopilación de datos más fluida y por ende más óptima para la toma de decisiones.

6.3 Las empresas deben optar por mantener a la vanguardia sus tecnologías de recopilación de datos, esto mejorara los procesos significativamente si se implementan los medios adecuados tales como servidores de mayor potencia o computadoras más veloces. Todo esto resultara en un mejor flujo de información que favorecerá la toma de decisiones.

6.4 Las empresas deben tener presente siempre el proceso administrativo ya que cumple un papel fundamental al ayudar a formar fuertes bases para el buen desarrollo de las actividades administrativas, a través de la planificación, organización, dirección y el control; las diferentes opciones de mejora se tornan más seguras reforzando significativamente a la toma de decisiones.

VII REFERENCIAS

- Apolinario, S. (2016). El Control Interno y la Toma de Decisiones, según profesionales del “Policlínico Pablo Bermúdez” de la Red Asistencial Rebagliati - 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 12 de Septiembre del 2017).
- Avelino, J. (2006). Persona, derechos humanos y educación. Asturias: Ediciones de la Universidad de Oviedo.
- Bach, D. (2009). Las mujeres inteligentes acaban ricas: 7 pasos para conseguir seguridad financiera y alcanzar sus sueños. Barcelona: Amat.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. Mexico: Editorial digital UNID.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica (1 ed.). Lima: San Marcos.
- Casma, C. (2017). Sistemas de Información Gerencial (1 ed.). Lima: Grafica Alfaniper.
- Cerda, H. (2004). Hacia la construcción de una línea de investigación. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- CreateSpace Independent Publishing Platform. (2015). Modelado Predictivo Para La Inteligencia de Negocios. Valencia: Prime.
- Curto, J. (2010). Introducción al Business Intelligence (1 ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- Esparcia, J., Noguera, J., & Dolore, M. (2009). Gestión y promoción del desarrollo local (4 ed.). Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- García, J. (2016). Incidencia de inteligencia de negocios con QLIKVIEW en el proceso de ventas en una empresa comercializadora en Lima, 2014-2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 12 de Septiembre del 2017).

- Gatz, F. (2016). Solución de inteligencia de negocio para el proceso de análisis de contenido en la Presidencia de Consejo de Ministros – Lima, 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 20 de Octubre del 2017).
- Gómez, F. (2017). Influencia del sistema integrado de administración financiera en la toma de decisiones del Municipio De San Martín De Porres, 2017. (Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 20 de Septiembre del 2017).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). Metodología de la investigación (4 ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2011). Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia (5 ed.). México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores.
- Hinojosa, S. (2016). El liderazgo transformacional y toma de decisiones en el área de recursos humanos en la compañía de Fortel, San Isidro – 2016. (Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 20 de Septiembre del 2017).
- Iborra, M. (2014). Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Koontz, W. (2004). Administración una perspectiva global (1 ed.). Madrid: House Mandodari S.A.
- Lamata, F. (1998). Manual de administración y gestión sanitaria. Madrid: Díaz de Santos.
- López, M. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Manizales: Editorial Universidad de Caldas.
- Muñoz, A. (199). La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Díaz de Santos.

- Muñoz, R., & Nevado, D. (2007). El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Valencia: Especial Directivos.
- Oz, E., & Jones, A. (2007). Administración de los sistemas de información / Management Information Systems (5 ed.). Madrid, Cengage Learning.
- Rafael, G. (2016). Toma de decisiones y estrategias competitivas en los salones de belleza de la avenida las flores del distrito S.J.L; lima-2016. (Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 15 de Septiembre del 2017).
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administration (12 ed.). México: Pearson.
- Román, F. (2017). Inteligencia de negocios en la mejora de la gestión administrativa en el instituto de educación superior avansys, 2017. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de Noviembre del 2017).
- Suares, R. (2010). tecnologías de la Información y la comunicación (1 ed.). Madrid: Ideas Propias Editorial.

VIII ANEXOS

5.1 Instrumento De Recolección De Datos



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

ENCUESTA A: Personal del Área de Soporte Técnico, Banco de la Nación

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Inteligencia de Negocios.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

El significado de las letras es: 1=Nunca, 2= Casi Nunca 3= A Veces, 4=Casi Siempre Y 5=Siempre

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Sistemas de Información	1. ¿Es importante para el desenvolvimiento de sus labores el contar con información constante?					
	2. ¿Es útil y preciso el flujo de información dentro del área de trabajo?					
	3. ¿Cree usted que a todos los colaboradores de la empresa les es importante poseer información adecuada y a tiempo?					
	4. ¿Considera usted que toda organización logra sus objetivos de acuerdo a la disposición de su sistema de información?					
Tecnologías de Información	5. ¿Cree que el poseer tecnologías de información en la empresa simplifica los procesos en las operaciones de trabajo?					
	6. ¿Considera que el poseer un equipo tecnológico óptimo brinda un mejor flujo en la información?					
	7. ¿Cree que contar con una buena base de datos genera información más adecuada y precisa?					
Proceso Administrativo	8. ¿Es relevante el contar con información adecuada para organizar la estructura de la empresa?					
	9. ¿Considera que contar con información adecuada y a tiempo brinda facilidades para la dirección de la empresa?					

	10. ¿El poseer información inmediata permite tener más control en las operaciones de trabajo?					
--	---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE TOMA DE DECISIONES

ENCUESTA A: Personal del Área de Soporte Técnico, Banco de la Nación

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Inteligencia de Negocios.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

El significado de las letras es: 1=Nunca, 2= Casi Nunca 3= A Veces, 4=Casi Siempre Y 5=Siempre

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Proceso de Toma de Decisiones	11. ¿Cree usted que las decisiones tomadas con poca información generan problemas a futuro?					
	12. ¿El detectar problemas a tiempo es importante para brindar soluciones más rápidas?					
	13. ¿Considera que el contar con información exacta facilita el detectar problemas a tiempo?					
	14. ¿Contar con buena información es primordial para realizar revisiones detalladas sobre los problemas que se susciten?					
	15. ¿El realizar revisiones detalladas a las diversas situaciones laborales conlleva a tomar buenas decisiones?					
	16. ¿El contar con Información completa y a tiempo ayuda a generar soluciones más rápidas?					
	17. ¿Las decisiones tomadas después de un análisis exhaustivo de información son aquellas que se vuelven soluciones más óptimas en el futuro?					
Planeación Estratégica	18. ¿Considera que uno de los objetivos principales del área de soporte técnico sería el contar con un flujo de información adecuada para la toma de decisiones?					
	19. ¿Cree que se genera valor competitivo al contar con decisiones inmediatas o problemas repentinos?					
	20. ¿Cree usted que es necesario realizar un diagnóstico situacional del área de soporte?					

Muchas gracias por su apoyo y tiempo brindado.

5.2 Validación De Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.					
Apellidos y nombres del investigador: Carlos Jefferson Higuera Piedra					
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edilberto Rosales Dominguez</i>					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN	¿Es importante para el negocio la manera de almacenar la información?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/> SI CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> NO CUMPLE
		PERSONAS	¿Es útil y preciso el tipo de información que se maneja en el negocio?		
		ORGANIZACIONES	¿Cree usted que a nivel de organización se debe utilizar la información de manera adecuada y oportuna?		
	HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS	¿Cree usted que la información de los procesos de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/> SI CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> NO CUMPLE
		TECNOLOGÍAS	¿Cree usted que la información de las tecnologías de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?		
		DATOS	¿Cree usted que la información de los datos de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?		
	PROCESO ADMINISTRATIVO	ORGANIZAR	¿Es relevante el contar con información para organizar la información?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/> SI CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> NO CUMPLE
		DIRIGIR	¿Cree usted que la información de los procesos de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?		
		CONTROLAR	¿Cree usted que la información de los procesos de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?		
			¿Cree usted que la información de los procesos de negocio debe ser utilizada de manera adecuada y oportuna?		

Firma del experto

[Firma]

Firma *[Firma]*


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si concuerdan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: Carlos Jefferson Figueroa Piedra							
Apellidos y nombres del experto: <u>M. Edilberto Rosales Dominguez</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TOMA DE DECISIONES	PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	PROBLEMA	¿Cada año que se decide una inversión con poca información generan problemas a futuro?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El detectar problemas a tiempo es importante para brindar soluciones más rápidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REVISIÓN	¿Considera que el contar con información actualizada facilita al detectar problemas a tiempo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cada vez que se toma una decisión es primordial para realizar revisiones de los datos sobre los problemas que se suscitan?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El realizar revisiones de los datos a las mismas situaciones futuras ayuda a tomar buenas decisiones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	SOLUCIÓN	¿El contar con información completa y a tiempo ayuda a generar soluciones más rápidas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Las decisiones tomadas después de un análisis exhaustivo de información son mejores que las tomadas por intuición o por el momento?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		OBJETIVOS	¿Considera que uno de los objetivos principales del área es mejorar el servicio al cliente con un tipo de información adecuada para la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			COMPETITIVO	¿Cada vez que se toma una decisión se compara con la competencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
				¿Cada vez que se toma una decisión se compara con la competencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
DIAGNÓSTICO	¿Cada vez que se toma una decisión se realiza un diagnóstico situacional del área de soporte técnico?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Firma del experto		Fecha: <u>19/12/18</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.						
Apellidos y nombres del Investigador: Carlos Jefferson Figueroa Piedra						
Apellidos y nombres del experto: <u>RICARDO CASANOVA BLANCO</u>						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN	¿Es rápida la respuesta al diagnóstico y solución de problemas?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		PERSONAS	¿Es útil y preciso la información suministrada por el área de soporte técnico?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ORGANIZACIONES	¿Considera usted que hace el área de soporte técnico tiene los objetivos de acuerdo a la estructura de su sistema de información?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS	¿Cómo maneja el proceso tecnológico de la información en el área de soporte técnico?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		TECNOLOGÍAS	¿Considera usted que el área de soporte técnico utiliza los recursos tecnológicos de manera adecuada?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROCESO ADMINISTRATIVO		DATOS	¿Cree usted que el área de soporte técnico maneja la información de manera adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ORGANIZACIÓN	¿Es relevante el poder contar con información de soporte técnico para el área de soporte técnico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		RECURSOS	¿Considera usted que el área de soporte técnico tiene los recursos necesarios para el área de soporte técnico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
 Fecha: <u>11/12/18</u>						

Nota: Las DIMENSIONES y los INDICADORES se evalúan en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Apellidos y nombres del Investigador: Carlos Jefferson Figueroa Piedra

Apellidos y nombres del experto: H.C. Carlos Castro Espinoza

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TOMA DE DECISIONES	PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	PROBLEMA	¿Considera que los datos que maneja con este informador generan problemas a nivel?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		REVISIÓN	¿El informe o informe a cargo es importante para él o es irrelevante más adelante?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SOLUCIÓN	¿Considera que el informe con informe en forma de texto o problema a nivel?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OBJETIVOS	¿Considera que el informe con informe en forma de texto o problema a nivel?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Considera que el informe con informe en forma de texto o problema a nivel?	<input checked="" type="checkbox"/>				
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	COOPERATIVO	¿Considera que el informe con informe en forma de texto o problema a nivel?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		DIAGNOSTICO	¿Considera que el informe con informe en forma de texto o problema a nivel?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fecha: 14/12/2017				

Nota: Las Células en Negrita indican la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.

Apellidos y nombres del Investigador: Carlos Jefferson Figueroa Piedra

Apellidos y nombres del experto: Dr. COSME CASILLAS PEDRO

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN	¿La información sobre el funcionamiento de su área se maneja adecuadamente?	1. Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERSONAS	¿Es útil y precisa la información que maneja?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ORGANIZACIONES	¿Conoce usted que todo el área de su área maneja la información de acuerdo a la estructura de su organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	TIPOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS	¿Conoce el proceso tecnológico de su área?	2. Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGÍAS	¿Conoce el tipo de tecnología que maneja?	3. A veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
		DATOS	¿Conoce el tipo de datos que maneja?	4. Casi Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ORGANIZAR	¿Conoce el tipo de organización que maneja?	5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	PROCESO ADMINISTRATIVO	DIRIGIR	¿Conoce el tipo de dirección que maneja?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COORDINAR	¿Conoce el tipo de coordinación que maneja?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		OTROS	¿Conoce el tipo de otros que maneja?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha: <u>17/11/18</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo al proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: Carlos Jafferson Figueroa Pieltra							
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. CORNELIO CASTILLO PEDRO</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
TOMA DE DECISIONES	PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	PARCELARIA	¿Cual es la función de los datos más utilizada con fines de información en sus problemas de trabajo?	1 Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Al disponer de datos se le ayuda a tomar decisiones más expeditas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REVISIÓN	¿Conocer los datos le ayuda a tomar decisiones más expeditas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
				¿El análisis de datos le ayuda a tomar decisiones más expeditas?	2-Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿El análisis de datos le ayuda a tomar decisiones más expeditas?	3-A veces	<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿El análisis de datos le ayuda a tomar decisiones más expeditas?	4-Casi Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		COLECCIÓN	¿Cual es la función de los datos más utilizada con fines de información en sus problemas de trabajo?	5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Al disponer de datos se le ayuda a tomar decisiones más expeditas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El análisis de datos le ayuda a tomar decisiones más expeditas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DIAGNOSTICO	¿Cual es la función de los datos más utilizada con fines de información en sus problemas de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		Fecha: <u>14/12/17</u>					

Nota: Las Dimensiones e Indicadores, se o al presenten, en concordancia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

5.3 Matriz De Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE		METODOLOGÍA
¿Cómo influye la inteligencia de negocios en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?	Determinar la influencia de la inteligencia de negocios sobre la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.	La Inteligencia de negocios influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018	VARIABLE I INTELIGENCIA DE NEGOCIO		Tipo de estudio : De acuerdo a su fin es Aplicada De acuerdo a su enfoque: Cuantitativa De acuerdo a su nivel: Explicativa causal Diseño: No experimental-transversal Población El total de 70 personas del área de Soporte Técnico del Banco de la Nación, distrito de San Borja. Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta
			Dimensiones:	Indicadores	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	Sistemas de Información	-Información -Personas -Organizaciones -Procesos -Tecnologías	
			Tecnologías de Información	-Datos -Organizar -Dirigir -Controlar	
¿Cómo influyen los sistemas de información en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?	Determinar la influencia de los sistemas de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.	Los sistemas de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.	VARIABLE II TOMA DE DECISIONES		
			Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo influyen las tecnologías de información en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?	Determinar la influencia de las tecnologías de información sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018	Las tecnologías de información influyen significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.	Proceso de Toma de Decisiones	-Problema -Revisión -Solución -Objetivos	
			Planeación Estratégica	-Competitivos -Diagnostico	
¿Cómo influye el proceso administrativo en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018?	Determinar la influencia del proceso administrativo sobre la toma de decisiones en el área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018	El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones del área de soporte técnico del Banco de la Nación, San Borja 2018.			

5.4 Turnitin

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=978538691&lang=es&u=1069511510&student_user=1

feedback studio Carlos Jefferson Figueroa Piedra | La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico - Banco de la Nación, San Borja -- /0 ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
"La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico
- Banco de la Nación, San Borja 2018"
**2 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**
AUTOR:
FIGUEROA PIEDRA, Carlos Jefferson
ASESOR:
MGTR. CASMA ZARÁTE, CARLOS
LINEA DE INVESTIGACION:
ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ
2018



Resumen de coincidencias ✕
18 %
Coincidencia 1 de 25
Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)
Coincidencias

1	Entregado a Universida...	5 %	>
Trabajo del estudiante			
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %	>
Fuente de Internet			
3	www.conganat.org	1 %	>
Fuente de Internet			
4	repositorio.unajma.edu...	1 %	>
Fuente de Internet			
5	www.slideshare.net	1 %	>
Fuente de Internet			
6	www.createpace.com	1 %	>

Página: 1 de 55 Número de palabras: 14630 **Text-only Report** | High Resolution **Activado**   



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LA TOMA DE DECISIONES,
ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO - BANCO DE LA NACIÓN, SAN BORJA
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR:

FIGUEROA PIEDRA, CARLOS JEFFERSON

ASESOR:

Mg. CASMA ZARATE, CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Yo, CARLOS CASMA ZÁRATE , docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

"La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico – Banco de la Nación, San Borja 2018"

del (de la) estudiante: Figueroa Piedra Carlos Jefferson, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 28 de Junio del 2018

DNI: 
08153553

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

5.4 Turnitin

Es seguro | https://evturnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=978533691&lang=es&u=1069511510&tudent_user=1

feedback studio Carlos Jefferson Figueroa Piedra La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico - Banco de la Nación, San Borja

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico - Banco de la Nación, San Borja 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
FIGUEROA PIEDRA, Carlos Jefferson

ASESOR:
MOTIL CASHA ZACATE CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ
2018

Mrtr. (ing) Carlos Casco Zarate
C.O.D. 13080

Resumen de coincidencias

13

Se están viendo fuentes estándar

Concurrencia 1 de 25

Ver fuentes en inglés (Beta)

18 %

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	www.conganat.org Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	1 %
5	www.sildeahare.net Fuente de Internet	1 %
	www.createospace.com	1 %

Página: 1 de 55 Número de palabras: 14630

Text-only Report High Resolution Activado



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 28-06-2018
Página : 1 de 1

Yo, Carlos Jefferson Figueroa Piedra, identificado con DNI N° 71942926,

egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

"La inteligencia de negocios en la toma de decisiones, área de soporte técnico – Banco de la Nación, San Borja 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




FIRMA

DNI: 71942926

FECHA: 28 de Junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr. CARLOS JEFFERSON FIGUEROA PIEDRA

Trabajo de Investigación titulado:

"LA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LA TOMA DE DECISIONES, ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO - BANCO DE LA NACIÓN, SAN BORJA 2018"

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de
Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA : 28/06/2018

NOTA O MENCIÓN : 17

Lima, 08 de Febrero del 2019



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración